



SAINTE-ANNE  
LYCÉE  
HÔTELLERIE - RESTAURATION - SANTÉ - SOCIAL  
SAINT-NAZAIRE

la Joliverie



SOUS STATUT  
D'APPRENTISSAGE



## MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION (AR)

### PRÉ-REQUIS

Formation post-baccalauréat en 1 an  
(tous baccalauréats)

### DURÉE DE LA FORMATION

En entreprise : **25 semaines**

Au centre : **15 semaines**

Rythme alternance : **par semaines  
complètes**

Niveau de sortie : Niveau 4 Code formation : 1033413

Le titulaire de la mention complémentaire Accueil et Réception accueille la clientèle à la réception d'un hôtel ou autre structure d'hébergement. Il contribue à la vente des services, à la fidélisation des clients, gère les réservations, traite et assure les dossiers clients, facture les prestations et encaisse les paiements.

## **UNITÉS DU DIPLOME :**

- E1 – pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2
- E2 – étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)
- E3 – évaluation des activités en milieu professionnel et communication

## **ORGANISATION DE LA FORMATION**

### **Méthodes mobilisées :**

- Cours en présentiel
- Cours en classe entière
- Mise en application des cours théoriques sous forme de travaux dirigés et travaux pratiques

### **Modalités d'évaluations :**

- Devoirs surveillés hebdomadaires permettant l'établissement du livret scolaire pour l'examen
- Examens Blancs
- Oraux d'examens, épreuves ponctuelles finales permettant la validation du diplôme

*Formation gratuite pour les apprenti.es, tarif indicatif : 6 759,00 € / an pris en charge par l'OPCO de l'entreprise d'accueil*

## **RENSEIGNEMENTS :**

- **Secrétariat** : Aurélie JANEAU - [cfp@lycee-sainte-anne.net](mailto:cfp@lycee-sainte-anne.net)
- **Directeur délégué à la formation** : Jean-Michel JOUAN – [chef-travaux-lt@lycee-sainte-anne.net](mailto:chef-travaux-lt@lycee-sainte-anne.net)
- **Référente Handicap** : Delphine DESSAUVAGES-GOUYEC – [cpe@lycee-sainte-anne.net](mailto:cpe@lycee-sainte-anne.net)

## **COMPÉTENCES REQUISES**

- ✓ Aimer le contact et les relations humaines
- ✓ Avoir une bonne présentation
- ✓ Aimer travailler en équipe
- ✓ Avoir le sens de l'écoute
- ✓ Savoir s'adapter à une situation
- ✓ Bonne maîtrise de soi

## **FORMATION**

### **Objectifs de la formation**

Au cours de la formation, l'alternant développera les compétences nécessaires pour garantir les prestations depuis la réservation jusqu'au départ du client dans un établissement hôtelier. Il apprendra à accueillir et renseigner les clients français et étrangers, à vendre des prestations, à utiliser les systèmes d'information hôteliers et les outils de communication.

➤ **Matières Enseignées**

- ✓ Travaux pratiques en Accueil et Réception
- ✓ Technologies professionnelles
- ✓ Relations humaines
- ✓ Réception
- ✓ Tourisme
- ✓ Anglais
- ✓ L.V. 2 : Espagnol ou Allemand
- ✓ Informatique

➤ **Type entreprise accueil :**

- ✓ Chaînes hôtelières
- ✓ Hôtellerie « Haut de gamme »
- ✓ Résidences hôtelières et résidences de tourisme
- ✓ Divers : hôtellerie de plein air, village vacances, etc...

➤ **Mission(s) en entreprise :**

**Les périodes en entreprise permettront à l'apprenti de :**

- ✓ Prendre en charge les réservations clients
- ✓ Accueillir la clientèle à son arrivée
- ✓ Informer et renseigner le client
- ✓ Effectuer la facturation et les encaissements
- ✓ Avoir une attitude commerciale
- ✓ Maîtriser l'accueil téléphonique et utiliser les outils informatiques et multimédias
- ✓ Pouvoir communiquer en anglais et dans une autre langue étrangère



## **POINTS FORTS DE LA FORMATION**

Mises en situation professionnelle dans la salle dédiée à la pratique, interventions de professionnels, visites d'établissements, utilisation de logiciels hôteliers.

### **Valeurs ajoutées de l'établissement**

- Accessibilité en transport en commun - arrêt « Boulevard Laënnec » ligne U1
- Accompagnement à la recherche d'entreprises
- Partenariats avec des Entreprises de la Région des Pays de la Loire

## **POURSUITES D'ÉTUDES / DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS**

- **POURSUITE D'ÉTUDES**

Reprise d'un cycle de formation supérieure (BTS...)

Toutes autres formations post-bac

- **DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS**

Le titulaire de la MC Accueil et Réception peut prétendre à des postes

- Réceptionniste, chef réceptionniste
- Adjoint(e) de direction, attaché(e) commercial(e)
- Responsable d'hébergement, chargé(e) d'accueil

## **RÉSULTATS D'EXAMENS**

Taux d'obtention du diplôme session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

Taux de poursuites d'études session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

Taux de satisfaction des apprentis session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

Taux de rupture de contrat session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

### **Admission en MCAR :**

- Admission selon la procédure PARCOURSUP.
- Saisie du dossier & admission selon le calendrier PARCOURSUP.
- Dès qu'un candidat a validé sa demande inscription sur PARCOURSUP, son dossier est étudié.
- Si le dossier est recevable, le candidat est convoqué pour un entretien individuel.
- À la suite de l'entretien, la décision (acceptation, attente ou refus) sera notifiée en lien avec la procédure PARCOURSUP.
- Le candidat sera définitivement accepté dès l'obtention du baccalauréat et dès la signature du contrat d'apprentissage.

Télécharger le [Dossier d'inscription](#)